

Contratto relativo al servizio di supporto ("Contratto") HP SmartFriend Termini e condizioni

Grazie per aver acquistato questo Contratto relativo al servizio HP SmartFriend. È possibile ottenere descrizioni del servizio con informazioni più dettagliate dalla fonte www.hp.com/it/smartfriend. Le descrizioni del Servizio HP SmartFriend sono disponibili anche su richiesta al partner autorizzato HP.

1. Servizi di supporto: HP fornirà i servizi di supporto illustrati nella relativa descrizione del Servizio per i prodotti qualificati identificati nel presente Contratto (il "Prodotto"). Il servizio verrà prestato da HP, o in nome di HP da parte di un rappresentante autorizzato HP. L'obbligo di HP a fornire il Servizio è soggetto alla previa ricezione da parte di HP di tutte le informazioni necessarie riguardanti il Cliente e il Prodotto supportato. HP potrebbe richiedere al Cliente una prova dell'acquisto del Prodotto e del Servizio. Il servizio orario e materiale di HP è disponibile, alle tariffe standard di HP, per i prodotti non qualificati e per qualsiasi servizio non previsto nel presente Contratto.
2. Copertura: Il Servizio verrà prestato per i clienti di alcuni paesi dell'area EMEA (vedere l'elenco di paesi - Allegato A). Salvo diversa indicazione nella descrizione, il Servizio verrà prestato al telefono e laddove possibile tramite accesso remoto, o posta elettronica, e reso disponibile durante l'orario lavorativo ordinario di HP, dal lunedì al venerdì, soggetto alle variazioni locali, escluse le festività.
3. Attivazione: Il Servizio sarà disponibile al Cliente al momento del ricevimento del numero di riferimento del Servizio e in base ai Termini del presente Contratto. Si prende atto e si accetta che la propria partecipazione al Servizio SmartFriend dalla prima chiamata o messaggio di posta elettronica implica l'accettazione di tali Termini.
4. Prerequisiti: Il Cliente deve soddisfare tutti i requisiti e le responsabilità stabilite nel presente Contratto e nella descrizione del Servizio.
5. Prodotto qualificato: Il Cliente deve fare uso di un PC di marchio HP o Compaq che esegua Windows XP (Professional e Home Edition), Windows XP Service Pack 3, Windows Vista o Windows 7. In alcune circostanze, HP può accettare di assistere un cliente in possesso di un PC non HP se si tratta di un caso uso di software non HP (una panoramica completa di questi software non HP è disponibile all'indirizzo: www.hp.com/it/smartfriend). Inoltre, affinché HP garantisca la fornitura del Servizio, è necessario soddisfare i seguenti requisiti e le seguenti disposizioni:
 - (a) Il Cliente deve utilizzare uno dei sistemi operativi elencati nella descrizione del Servizio. L'elenco completo e aggiornato è disponibile sul sito www.hp.com/it/smartfriend. Per altri sistemi operativi non è prevista la prestazione del Servizio.
 - (b) Il Prodotto deve rispettare livelli di revisione correntemente specificati, utilizzato entro tassi di utilizzo massimo pubblicati e, in base al ragionevole parere di HP, in buone condizioni di funzionamento. Salvo diverso accordo scritto con HP, quindi solo in base a uno sforzo ragionevole, il Servizio non verrà prestato se il Prodotto ha superato la data di termine di assistenza pubblicata, o per applicazioni software non HP e/o driver non più supportati dal fornitore di software di terze parti, qualunque caso si verifichi per primo.
 - (c) HP presta il Servizio solo per la versione corrente e immediatamente precedente, o specificata, del Prodotto software HP e non HP per il quale il Cliente disponga di adeguata licenza(e) software, e solo laddove il Prodotto software venga utilizzato con hardware incluso nelle configurazioni specificate HP o specificate dal fornitore non HP.

- (d) HP può, senza costi aggiuntivi, modificare il Prodotto per migliorarne il funzionamento, la supportabilità e l'affidabilità, o per conformità a requisiti di legge.
6. Proprietà HP: Il Cliente accetta di non vantare alcuna proprietà dei materiali forniti da HP, quali documenti, disegni, software, programmi diagnostici e supporti associati.
7. Responsabilità del cliente:
- (a) Il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente ad HP qualsiasi cambiamento riguardo le informazioni fornite all'interno del presente Contratto.
 - (b) Il Cliente compirà ogni ragionevole sforzo per collaborare con HP alla risoluzione dei problemi da remoto, eseguendo test o programmi di diagnostica, fornendo tutte le informazioni necessarie ed eseguendo le attività di rimedio di base in accordo alle richieste di HP.
 - (c) Il Cliente è responsabile dei costi di tutte le comunicazioni associate alla fornitura del Servizio al telefono o da remoto.
 - (d) Il Cliente è responsabile della compatibilità di prodotti, accessori e dispositivi non supportati con il Prodotto.
 - (e) Il Cliente è responsabile della sicurezza delle sue informazioni proprietarie e riservate e per il mantenimento di una procedura all'esterno dei prodotti hardware per la ricostruzione di file, dati o programmi smarriti o alterati.
8. Limitazioni di Servizio:
- (a) Il Servizio non copre i servizi relativi a hardware e/o a software diversi da quelli specificati nel presente Contratto. HP compirà ogni ragionevole sforzo per risolvere i problemi per i quali il Cliente ci contatta ma HP non è responsabile per fornire soluzioni non disponibili o oltre le ragionevoli conoscenze di HP, in particolare, ma non solo, se il problema del Cliente è collegato a un errore di software non HP. A tale riguardo, il Servizio esclude la fornitura di aggiornamenti su software non HP utilizzati con i Prodotti. HP si affida, in tutto o in parte, alle informazioni fornite ad HP dal Cliente o dal partner autorizzato HP prima o nel corso di validità dei Termini del presente Contratto.
 - (b) Il Servizio non comprende l'assistenza relativa alla programmazione dell'applicazione, l'isolamento degli errori di codifica o il ripristino dei dati. La diagnosi dei problemi software o hardware può richiedere servizi aggiuntivi a pagamento soggetti ad accordo separato tra il Cliente e HP.
 - (c) Se si è già verificato un guasto al Prodotto al momento dell'Acquisto di questo Servizio, tale guasto non verrà coperto dal Servizio.
 - (d) HP non fornisce supporto per un Prodotto al quale siano state apportate modifiche non autorizzate, o nel caso in cui il Cliente non consenta ad HP di apportare modifiche richieste da HP o specificate dal produttore. Qualora HP determinasse che il Servizio è reso più complicato a causa di un dispositivo non qualificato collegato o installato nel Prodotto, il Cliente dovrà temporaneamente rimuovere tale dispositivo a suo rischio e a sue spese per consentire ad HP di fornire il Servizio. Se il Servizio è reso difficile a causa di tali prodotti, HP addebiterà al Cliente il lavoro extra alle tariffe standard dei servizi HP.
 - (e) Il Servizio non include la fornitura, la restituzione o la sostituzione e l'installazione di consumabili HP, pezzi sostituibili dall'utente, batterie e kit di manutenzione.
 - (f) HP non è tenuta a fornire Servizi necessari in caso di: (i) uso di supporti, forniture e altri prodotti non approvati dal produttore; (ii) condizioni del sito o manutenzione inadeguata da parte del Cliente; (iii) negligenza, uso improprio, danni per contatto con fuoco o acqua, disturbi elettrici, trasporto effettuato dal Cliente, interventi o modifiche effettuati da persone diverse dal personale o dai rappresentanti autorizzati HP, disastri naturali o altre cause oltre il controllo di HP; oppure (iv)

inabilità dei prodotti non HP nell'ambiente del Cliente a elaborare, fornire o ricevere correttamente dati relativi alla data (ad es., la rappresentazione di giorno, mese e anno), e a scambiare correttamente i dati relativi alle date con il Prodotto.

- (g) Salvo diversa indicazione, i Prodotti trasferiti fuori dal paese specificato alla sezione 2 saranno idonei per il Servizio esclusivamente in base ai termini del presente Contratto nei paesi in cui il Prodotto e il Servizio vengono commercializzati da HP o dal partner autorizzato HP.

9. Manutenzione da remoto

- (a) Al momento di sottoscrivere il Contratto, e affinché lo specialista di supporto HP possa analizzare il problema del Cliente, un programma HP raccoglie e trasmette allo specialista di supporto HP informazioni presenti nel computer che includono dati del Cliente.
- (b) I dati raccolti sono basati sul sistema e la diagnostica scelti dal Cliente. Segue un elenco esemplificativo, ma non esaustivo, del tipo di informazioni raccolte:
1. Configurazione del computer e/o della stampante
 2. Impostazione della stampante
 3. Numeri di serie del prodotto
 4. Diagnostica dell'hardware
 5. Versioni del driver dei dispositivi del sistema
 6. Versione, directory di installazione e impostazioni di Microsoft ActiveSync
 7. Errori di gestione dei dispositivi
- (c) Durante una chiamata di supporto, lo specialista HP, per risolvere il problema, potrebbe avviare la funzione di condivisione del desktop da remoto. Per attivare la condivisione del desktop da remoto, il Cliente deve disporre di una connessione a Internet a banda larga o equivalente. Impegnandosi nel presente Contratto, il Cliente accetta di consentire allo specialista di supporto HP di utilizzare la funzione di condivisione del desktop da remoto. La funzione di condivisione del desktop da remoto richiede l'installazione di alcuni plug-in di Active X nel sistema del Cliente. Il Cliente accetta di non avere interesse nella proprietà di qualsiasi software di diagnostica o di altro tipo eventualmente installato da HP ai fini della fornitura del Servizio di manutenzione da remoto. Qualora un software di diagnostica o di altro tipo fosse utilizzato o fornito al Cliente nell'ambito del Servizio come parte della manutenzione da remoto, il Cliente sarà ritenuto responsabile della configurazione dei Prodotti HP e non HP ai quali il Servizio si riferisce, a patto che HP fornisca al Cliente istruzioni adeguate per la procedura.
- (d) Tutto il software e i file correlati verranno disinstallati automaticamente al completamento o all'arresto della sessione da parte del Cliente.
- (e) Durante la condivisione del desktop da remoto, lo specialista di supporto HP avrà accesso al sistema del Cliente. Lo specialista di supporto HP si limiterà a esaminare le informazioni necessarie per prestare assistenza al Cliente nella risoluzione del problema e utilizzerà i dati raccolti per fornire al Cliente il supporto come previsto per il Servizio. IL CLIENTE È TENUTO A CHIUDERE TUTTI I PROGRAMMI non correlati al problema, a restare al computer durante la sessione di condivisione per osservare le attività dell'agente e potrà terminare la sessione in qualsiasi momento facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Virtual Network Computing ('VNC') sulla barra delle applicazioni accanto a quella del server VNC. Lo specialista di supporto HP tratterà le informazioni raccolte o apprese come riservate.
- (f) È bene sapere che le informazioni tecniche cambiano man mano che sono disponibili nuovi dati. HP consiglia pertanto che il Cliente visiti regolarmente il sito HP Total Care per verificare la presenza di eventuali aggiornamenti. Vedere www.hp.com/it/totalcare.

10. Assegnazione: Il Cliente non può assegnare alcuno dei suoi diritti previsti nel presente Contratto, incluso quello di ricevere il Servizio. HP può subappaltare in tutto o in parte i suoi obblighi previsti dal presente Contratto fatta salva la sua responsabilità nei confronti del Cliente della prestazione del Servizio conformemente al presente Contratto.
11. Termini: La validità del presente Contratto inizia alla data dell'acquisto del Servizio SmartFriend (ad es., su conferma dell'ordine del Cliente e ricezione da parte del Cliente del numero di riferimento del Servizio) a meno che non sia stato stabilito diversamente nella descrizione del Servizio, e continua fino al raggiungimento del numero di interventi previsti o fino al termine del periodo di Servizio specificato nella descrizione del Servizio stesso, come applicabile. Il periodo del Servizio per ogni intervento è di 7 giorni.
12. Scadenza: HP può terminare il presente Contratto in qualsiasi momento previa comunicazione scritta se il Cliente non rispetta uno qualsiasi degli obblighi materiali previsti dal presente Contratto o non osserva in tutto o in parte i termini e le condizioni previsti.
13. Garanzia Performance: Laddove previsto dalle leggi applicabili, la responsabilità e gli obblighi di HP rispetto a qualsiasi garanzia prevista dalla legge per la prestazione del Servizio in conformità al presente Contratto sono limitati a un periodo fino a dodici (12) mesi dopo la scadenza dei termini del presente Contratto.
14. Limitazioni di responsabilità e rimedi: HP non sarà ritenuta responsabile per ritardi nelle prestazioni o mancate prestazioni dovute a cause indipendenti dal suo ragionevole controllo. Nella misura in cui HP è ritenuta responsabile nei confronti del Cliente, sarà responsabile nella misura illustrata di seguito: (i) danni per lesioni personali o decesso; (ii) danni diretti a proprietà tangibili per uno o più eventi correlati fino a un limite di EUR 300.000 (trecentomila euro) o somma equivalente nella valuta locale (in Medio Oriente e Africa, tale limite è fissato a 300.000 US\$ (trecentomila dollari USA) o somma equivalente in valuta locale), o somma superiore stabilita dall'autorità legale; (iii) danni causati intenzionalmente o per grave negligenza; (iv) danni per i quali HP è responsabile indipendentemente dal guasto (ad es. responsabilità del prodotto); (v) danni risultanti dalla mancata disponibilità di funzioni di Servizio garantite espressamente da HP, e altri danni diretti per qualsiasi reclamo basato su una violazione materiale del Servizio, fino a un massimo del 110% dell'importo totale pagato dal Cliente per il presente Contratto, o somma superiore stabilita dall'autorità legale. I RIMEDI PROPOSTI NEL PRESENTE CONTRATTO SONO ESCLUSIVAMENTE DEL CLIENTE. SALVO PER QUANTO ESPRESSAMENTE PREVISTO DAL PRESENTE CONTRATTO, NESSUNA GARANZIA È ESPRESSA O IMPLICITA, E IN NESSUN CASO HP, I SUOI AFFILIATI, INCARICATI, O FORNITORI SARANNO RESPONSABILI PER DANNI DIRETTI, INDIRETTI, INCIDENTALI, SPECIALI, CONSEGUENZIALI (INCLUSI I COSTI PER INTERRUZIONE DELLE ATTIVITÀ O PERDITA DI OPPORTUNITÀ, MANCATI RICAVI O PROFITTI, SIA EFFETTIVI CHE PREVISTI), PER DANNI RELATIVI ALL'APPROVVIGIONAMENTO DA PARTE DEL CLIENTE DI SERVIZI O PRODOTTI SOSTITUTIVI, PER DANNI DOVUTI ALLA PERDITA DI DATI O REGISTRAZIONE DEL SOFTWARE, O PER ALTRI DANNI IN BASE A CONTRATTO, TORTO O ALTRO. NESSUNA PARTE DEL PRESENTE CONTRATTO INFLUENZERÀ I DIRITTI DI LEGGE DEI CONSUMATORI, NÉ EVENTUALI RESPONSABILITÀ CHE NON POSSONO ESSERE ESCLUSE O LIMITATE DALLA LEGGE.
15. Regolamentazioni in materia di esportazione: Il Cliente prende atto che i prodotti, la tecnologia e i dati tecnici HP sono soggetti a regolamentazioni americane nonché nazionali in materia di esportazione e importazione. Pertanto, il Cliente che importa, riesporta o importa prodotti, tecnologia o dati tecnici si assume la piena responsabilità affinché vengano rispettate le regolamentazioni e le leggi americane e

nazionali e vengano ottenute le autorizzazioni necessarie all'esportazione e all'importazione. HP può sospendere il servizio 1) se il Cliente viola le leggi e le regolamentazioni in vigore, e 2) nella misura necessaria a garantire la conformità alle regolamentazioni americane o ad altre normative applicabili in materia di esportazione.

16. Protezione dei dati: I dati personali del Cliente eventualmente rivelati ad HP in relazione al presente Contratto o ai quali HP acceda ai fini della fornitura del Servizio verranno trattati HP per la prestazione del Servizio e in conformità alle policy di riservatezza correnti di HP, disponibili per la consultazione al seguente collegamento <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/it/it/info.html>. HP può comunicare i dati personali del Cliente ad altre società affiliate HP, incaricati (inclusi i rappresentanti autorizzati HP) e partner commerciali che possono trovarsi fuori dal paese del Cliente. Qualsiasi trasferimento di dati personali del Cliente avverrà conformemente alla legge applicabile per garantire che i dati siano adeguatamente protetti. I dati non saranno tuttavia comunicati a terze parti prima di aver ricevuto il consenso dal Cliente. Il Cliente riconosce che ulteriori informazioni sui suoi diritti riguardanti i dati personali elaborati da HP sono stabiliti nell'informativa sulla privacy dei dati disponibile al seguente collegamento <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/it/it/info.html>.
17. Clausola salvatoria: Qualora qualsiasi termine o disposizione ivi prevista risulti illegale o non applicabile, la validità o l'applicabilità dei restanti termini e disposizioni ivi previsti resterà intatta e pienamente efficace.
18. Legge applicabile: Questo Contratto è soggetto alle leggi in vigore nel paese in cui è fornito il Servizio. Per qualsiasi controversia, sarà ritenuto competente il foro della località in cui hanno sede i principali uffici HP.
19. Integrità del Contratto: Il presente Contratto, che consiste della descrizione del Servizio e dei termini e delle condizioni, costituisce un accordo esclusivo e completo tra le parti riguardo alla fornitura del Servizio ivi descritto. Non verranno applicati altri termini o condizioni. Nessuna modifica a tali termini e condizioni sarà ritenuta valida se non in forma scritta e firmata da un rappresentante autorizzato a norma di legge di ciascuna parte.

ALLEGATO A ELENCO DI PAESI

- Regno Unito
- Irlanda
- Francia
- Germania
- Austria
- Belgio
- Paesi Bassi
- Svizzera
- Spagna
- Italia